

„Kunden betreuen – nicht verwalten“

Jean-Francois Diet ist seit 1999 Geschäftsführer der Europ Assistance in Österreich. Zu seiner Klientel zählen große und mittelständische Unternehmen sowie Privatpersonen. Einer aktuellen Studie zufolge, die Europ Assistance kürzlich landesweit durchführte, bestätigte sich, was von jeher sein Credo ist: Ohne professionellen Service und Mehrwert geht auch im Versicherungsgeschäft nichts mehr. Kunden wollen mehr als nur die monetäre Schadensregelung.

- Seit 1995 gibt es Europ Assistance auch in Österreich, 1997 fiel der Startschuss für das operative Geschäft (siehe auch Kasten). Wodurch zeichnet sich der österreichische Kundenkreis Ihrer Erfahrung nach aus?

Besonderen Wert legen die Österreicher auf die konkrete Hilfe im Schadensfall als Zusatzleistung zur reinen Schadendeckung. Das ergab auch eine aktuelle Studie, die wir unter wissenschaftlicher Begleitung österreichweit durchgeführt haben. Dem Punkt stimmten immerhin 90 Prozent der Befragten zu. Ganz deutlich zeigt sich also, dass die Konsumenten mehr persönliche Beratung und Unterstützung erwarten. Dieser Assistance-Gedanke ist es ja, der uns auszeichnet. Wir bieten tatsächlich Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit – und das an 365 Tagen im Jahr.

- Sie sind aber doch eigentlich zuvor-derst einmal ein Versicherungsunternehmen. Ist da ein solcher Service tatsächlich leistbar?

Europ Assistance

Gegründet 1963 in Frankreich, seit 1995 auch in Österreich (Versicherungen und Dienstleistungen in den Bereichen Reisen, Automotive, Haus & Familie sowie Gesundheit). 100%ige Tochter der GENERALI Gruppe Triest.

Mit 31 Niederlassungen sowie in 34 Call Centern weltweit vertreten.

Weltweit über 300 Mio. Versicherte und 5.000 Festangestellte, hiervon 3.500 mehrsprachige Assistance-Beauftragte sowie 400 Mitarbeiter medizinisches Fachpersonal.

Gesamtumsatz: 891 Mio. Euro

Eigenkapital: 169 Mio. Euro

Erfinder des Assistance-Gedankens

63 Mio. bearbeitete Anrufe

14.048.204 Assistance-Fälle in 147 Ländern

Rund 2,3 Mio. Autofahrer haben bislang die Dienste der Europ Assistance in Anspruch genommen



Wir sind in Österreich seit mehr als zehn Jahren aktiv, gelten unumstritten als Erfinder des Assistance-Gedankens – und haben sämtliche Unternehmensbereiche von jeher auf optimalen Service ausgerichtet. Europ Assistance verfügt zudem über mehr als 30 Niederlassungen weltweit, unsere Mitarbeiter sind fachlich hoch qualifiziert und mehrsprachig – und, wie schon gesagt, ständig verfügbar. Für uns gilt: Wir wollen unsere Kunden, die sich ja an uns wenden, wenn sie geschädigt wurden, betreuen – und nicht verwalten. In dem Bereich Service und Assistance haben wir die Standards gesetzt. ◀

Jean-François Diet, Geschäftsführer Europ Assistance Gruppe, zeichnet weltweit für den Bereich „Gesundheitsassistance“, eines der vier Kerngeschäfte der Europ Assistance Gruppe.

Foto: Europ Assistance

Ja – und das muss auch so sein. Versicherungsunternehmen werden nicht mehr auf ihre Kernfunktion der materiellen Entschädigung eingetretener Leistungsfälle reduziert. Vielmehr wollen die Kunden einen Partner, der ihnen auch mit Rat und Tat zur Seite steht. Die Palette reicht hier von Abschleppdiensten über Reiserückholung bis hin zu Reparaturdiensten oder medizinischer Hilfe. Solche Angebote müssen auf jeden Fall mehrwertorientiert sein, beispielsweise indem die Bedeutung der problemlösenden Serviceleistung für den Versicherungsnehmer transparent, evident, nachvollziehbar und spürbar gestaltet wird.

- Dann steht ja zu erwarten, dass auch die liebe Konkurrenz künftig mehr auf Serviceleistungen setzen wird. Könnten Sie dann nicht Ihren entscheidenden Wettbewerbsvorteil verlieren?

Zur Person Jean-François Diet

Nach dem Abschluss seiner Ausbildung an der E.S.C.P. (Ecole Supérieure de Commerce de Paris) und einem Praktikum bei Arthur Andersen International (Paris) 1991 trat Jean-François Diet als Assistent des internationalen Verkaufsleiters in die Geschäftsleitung der Europ Assistance Gruppe in Paris ein. Nach vierjähriger Tätigkeit als Assistent des Vorstandes und Leiter des Vertriebes bei der Europ Assistance Versicherung-AG in München wechselte er 1996 als Gesamtprokurist zur Europ Assistance Ges.m.b.H. nach Wien. Seit 1999 ist Jean-François Diet Geschäftsführer des Unternehmens. Außerdem ist er Außenhandelsrat bei der Französischen Botschaft und Mitglied des Verwaltungsrates des Französischen Lycée in Wien.